

	Presidente	Marco Mazzoni Nicoletti
	Vice Presidente	Fabrizio Comencini Stefano Rasulo Enrico Beda Edoardo Figoli
	Dirigente	Maurizio Santone

Deliberazione n. 26 del 12 APRILE 2022

OGGETTO: Definizione della controversia [REDACTED] / TIM SPA (KENA MOBILE) (GU14/439098/2021).

IL COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI

Preso atto che nella seduta odierna, tenuta presso la sede di Mestre (VE), via Poerio n. 34, la composizione del Comitato è quella riportata nella seguente tabella:

	Presente	Assente
Marco Mazzoni Nicoletti	X	
Fabrizio Comencini	X	
Stefano Rasulo		X
Enrico Beda	X	
Edoardo Figoli	X	

Preso atto altresì della presenza del Dott. Maurizio Santone, Dirigente dell'Ufficio Supporto Corecom del Consiglio regionale del Veneto e della presenza della Sig.ra Arianna Barocco, delegata dallo stesso alla verbalizzazione;

Vista la Legge regionale 10 agosto 2001, n. 18 ed in particolare l'art. 7 *"Funzioni del Presidente"*;

Visto il Regolamento interno di organizzazione e funzionamento del Comitato ed in particolare l'art. 7 *"Verbale delle sedute"*;

Preso atto che il Presidente ha designato quale Relatore il Dott. Maurizio Santone, Dirigente dell'Ufficio Supporto Corecom del Consiglio regionale del Veneto, ai sensi dell'art. 6 del Regolamento interno di organizzazione e funzionamento del Comitato;

Vista la legge 14 novembre 1995, n. 481, recante "Norme per la concorrenza e la regolazione dei servizi di pubblica utilità. Istituzione delle Autorità di regolazione dei servizi di pubblica utilità";

Vista la legge 31 luglio 1997, n. 249, recante "Istituzione dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e norme sui sistemi delle telecomunicazioni e radiotelevisivo";

Visto il decreto legislativo 1° agosto 2003, n. 259, recante "Codice delle comunicazioni elettroniche";

Visto l'art. 12 della l.r. 10 agosto 2001, n. 18 recante *"Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (Corecom)"* ai sensi del quale *"Il Comitato svolge le funzioni di governo, di garanzia e di controllo di rilevanza locale del sistema delle comunicazioni delegate dall'Autorità ai sensi dell'articolo 1, comma 13, della legge 31 luglio 1997, n. 249 e del Regolamento adottato dall'Autorità con deliberazione n. 53 del 28 aprile 1999"* (comma 1) e, in particolare, la *"istruttoria in materia di controversie tra ente gestore del servizio di telecomunicazioni e utenti privati"* (comma 2, lettera z);

Vista la delibera n. 203/18/CONS, del 24 aprile 2018, recante *"Approvazione del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche"* (di seguito denominato *Regolamento*), come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 353/19/CONS;

Vista la delibera n. 73/11/CONS, del 16 febbraio 2011, recante “*Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori*” (di seguito denominato *Regolamento sugli indennizzi*) come modificato da ultimo dalla delibera n. 347/18/CONS;

Vista la "Convenzione per il conferimento e l'esercizio della delega di funzioni ai Comitati regionali per le comunicazioni", sottoscritta in data 26 marzo 2018 tra l'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni e il Comitato Regionale per le Comunicazioni del Veneto;

Vista l'istanza di [REDACTED] del 03/07/2021 acquisita con protocollo n. 0291917 del 03/07/2021;

Visti gli atti del procedimento e la documentazione acquisita nel corso dell'istruttoria;

Considerato, sulla base della documentazione istruttoria acquisita agli atti, quanto segue:

1. La posizione dell'istante

In data 16 dicembre 2020 l'utente veniva contattato telefonicamente da un'operatrice di un call center che gli comunicava che la TIM aveva intenzione di ridurre il canone mensile per i servizi attivi sulla linea. Immaginando che fosse una pratica commerciale scorretta, e comunque non essendo interessato perché già beneficiava di agevolazioni in virtù della sua cecità totale (v. fattura novembre 2020 con applicazione "Agevolazione Internet Delibera 202/08"), rifiutava. Alla telefonata [REDACTED] la sig.ra Pelliccioni, sua ospite quando ha ricevuto la chiamata. Ogni cambiamento, anche se piccolo e ininfluente, per l'utente è invece grande perché non riesce a gestirlo da solo e ha bisogno dell'aiuto di terze persone. Anche per questo non voleva fare alcun cambiamento. Nonostante il suo [REDACTED] attivata sulla linea telefonica 0445.523061 la nuova offerta telefonica "TIM x TE casa mega" che mai aveva richiesto di sottoscrivere. Il 16 dicembre presentava il reclamo 9 200777557632 per richiedere lo storno\recesso\ dall'offerta nonché copia della documentazione provante l'espressione del suo consenso, ma senza esito, dato che nella fattura di gennaio 2021 l'offerta veniva regolarmente addebitata. Prima della presentazione del presente reclamo non aveva mai ricevuto risposta scritta. Una segnalazione/reclamo veniva inviata anche via PEC il 23 gennaio. Il 23 marzo 2021, dunque oltre due mesi dopo il termine di 30 giorni previsto ex lege, l'utente riceve una generica PEC di risposta, peraltro incompleta nei dati (si vede che esistono dei campi da compilare che l'operatore ha frettolosamente riempito con delle XXX), in cui non si allegava alcuna registrazione (né questa è presente nell'area personale, come asserito nella risposta) né si dava conto della cessazione dell'applicazione delle agevolazioni di sua spettanza. Tale risposta, deve quindi intendersi quale mai fornita, dato che non conteneva alcuna prova su supporto durevole del contratto concluso né indica quando il contratto sarebbe stato concluso. L'utente ha chiesto ulteriori delucidazioni ma non ha mai ricevuto riscontro. Con memoria di replica depositata in data 16.10.2021, l'utente precisa quanto segue: Sulla validità della conclusione della nuova promozione: C [REDACTED] la promozione Tim Smart non è più applicabile perché non è più presente nei sistemi di Tim" nulla prova sulla volontà del sig. Valente di aderire alla nuova promozione, né certamente può essere una giustificazione per aver attivato unilateralmente una modifica contrattuale senza attivare i meccanismi previsti dalla legge. Né, allo stesso modo, costituisce impossibilità sopravvenuta all'adempimento (trattandosi di fatto imputabile al debitore medesimo). Controparte specifica che la nuova documentazione contrattuale si trova nell'area personale, ma così non è (come più volte segnalato). In virtù del principio di vicinanza della prova, si chiede quindi che quest'ultima l'alleghi e indichi esattamente il luogo dove si trova, in modo da poter effettuare una controverifica. Gli indennizzi, pertanto, dovranno essere calcolati dal 15 dicembre 2020 fino alla data dell'effettivo ripristino delle condizioni contrattuali precedenti (o, quantomeno, di una comunicazione da parte di TIM spa che il rapporto contrattuale, nonostante la nuova offerta, sia ancora interamente retto dalle condizioni economiche precedenti). Sulle condizioni economiche peggiorative della nuova promozione: La nuova promozione, come spiegato dagli operatori contattati durante i reclami di dicembre 2020 (v. infra), prevede una sostanziale penale per il recesso anticipato. La nuova offerta, dunque, oltre che mai attivata e dunque non voluta si qualifica come peggiorativa [REDACTED] allega fattura di marzo 2021 in cui si vede che l'intero importo addebitato della promozione è di 39.90€. Sul dies a quo dell'indennizzo della mancata risposta: Il 16 dicembre 2020 il sig. Valentino presentava il reclamo 9 200777557632 all'operatore telefonico, successivamente replicato a gennaio 2021 via PEC. Premesso che parte istante ritiene che la risposta fornita il 25 marzo 2021 via PEC sia come non data, perché non indica nemmeno gli estremi del contratto concluso (forse perché il mittente non era in grado di trovarlo?), ad ogni modo è a far data dal 16 dicembre 2020 che l'indennizzo andrà calcolato e non da gennaio 2021 come indicato da controparte (cfr Allegato A alla delibera n. 347/18/CONS punto j) che definisce il reclamo come

“la comunicazione con la quale, attraverso i canali previsti dal contratto o dalla disciplina regolamentare, ivi inclusa la segnalazione telefonica al servizio di assistenza clienti, l'utente segnala all'operatore un disservizio

o chiede l'erogazione degli indennizzi contrattualmente stabiliti). Sulla richiesta di danno si precisa, per quanto ovvio, che nella formulazione generica del risarcimento del danno è stato ricompreso il rimborso delle spese di procedura all'utente. E' noto che "nel provvedimento di definizione, l'Autorità o i Corecom possono riconoscere anche il rimborso delle spese necessarie e giustificate per l'espletamento della procedura, liquidate secondo criteri di equità e proporzionalità" (v. FAQ Corecom Marche https://www.corecom.marche.it/funzioni_delegate/definizione_delle_controversie/faq.php), spese che dovranno necessariamente considerare l'invalidità totale dell'istante e la necessità di avvalersi dell'operato di un terzo, Dott. [REDACTED] (come da delega inserita in procedura, comunicazioni PEC inviate dal e all'indirizzo del delegato e da trattative intercorse tra controparte e il delegato).

L'utente chiede, quindi:

- i. Il ripristino delle precedenti condizioni contrattuali con l'applicazione delle agevolazioni previste per lo status di disabile;
- ii. L'indennizzo per l'attivazione di servizi non richiesti;
- iii. L'indennizzo per la mancata risposta al reclamo;
- iv. L'ulteriore danno patrimoniale derivante dalla necessità di avvalermi, per la tutela dei miei diritti, dell'opera di terze persone a causa del mio status che mi impedisce, per esempio, di utilizzare queste piattaforme di conciliazione su internet (causa inaccessibilità parziale alle sintesi vocali), che si quantifica in € 400,00.

2. La posizione dell'operatore

Fino al 14.12.2020 il contatto attivo era Tim Smart fibra € 47,41 con agevolazione Internet del 202/08 di € 17,36 e di € 5,39 per un totale costo di €24,66/mese. In data 15/12/2020 (Conto Gennaio 2021) risulta il passaggio a Tim Casa per Te Mega al costo di € 39,90/mese senza agevolazione. Sul Conto Gennaio 2021 di € 7,00 (abb.to dicembre 2020) è presente lo sconto "benvenuto Tim x te Casa" di € 30,00 pertanto si considera l'importo pagato con la nuova offerta a far data dal Conto Febbraio 2021 (abb.to mese gennaio). Premesso che la vecchia promozione Tim Smart non è più applicabile perché non è più presente nei sistemi di Tim, si precisa che la pec del 23.1.2021 è stata riscontrata da Tim in data 25.3.2021 e poiché Tim ha 30 gg per rispondere ai reclami, l'eventuale ritardo andrebbe calcolato dal 24.2.2021. Non miglior sorte potrà subire la richiesta di risarcimento del danno morale in quanto trattasi di materia che esula dalla competenza del Corecom, per essere devoluta all'Autorità Giudiziaria.

3. Motivazione della decisione

All'esito delle risultanze istruttorie si ritiene che la richiesta dell'istante possa essere parzialmente accolta.

Per quanto riguarda la richiesta sub i) di ripristino delle precedenti condizioni contrattuali con l'applicazione delle agevolazioni previste per lo status di disabile, si ritiene che non possa essere accolta in quanto, da un lato, imporre all'operatore di ripristinare condizioni e profili contrattuali non più applicabili dal punto di vista commerciale, esporrebbe l'operatore stesso all'obbligo ad adempiere una prestazione impossibile, mentre, dall'altro lato, si rileva che l'agevolazione prevista per lo stato di disabile è stata ripristinata a partire dalla fattura n. RE06470773 del 16.11.2021 (periodo di riferimento 01.10.21 – 31.10.21);

Per quanto riguarda la richiesta sub ii) relativa all'indennizzo per l'attivazione di servizi non richiesti, si precisa quanto segue: a fronte della contestazione dell'utente circa l'attivazione del profilo tariffario Tim per Te Casa Mega, in base all'ordinario criterio di riparto dell'onere probatorio spetta all'operatore fornire la prova che l'utente abbia effettivamente richiesto tale attivazione; in mancanza di tale prova, come nel caso de quo nel quale Tim non ha fornito alcuna prova documentale in tal senso, l'attivazione deve essere considerata illegittima, dando diritto all'utente di vedersi riconosciuto il relativo indennizzo.

Configurandosi, nel caso specifico, la fattispecie dell'attivazione di profilo tariffario non richiesto, si ritiene ricorrano i presupposti, per quanto sopra precisato, per il riconoscimento dell'indennizzo di cui al combinato disposto dell'art. 9, comma 2 e dell'art. 13, comma 1 ("il calcolo dell'indennizzo è effettuato tenuto conto della

data di presentazione del reclamo da parte dell'utente") del Regolamento indennizzi (allegato A, delibera Agcom n. 347/18/CONS.).

Per quanto riguarda la determinazione del periodo da considerare ai fini della quantificazione dell'indennizzo, si ritiene di considerare come dies a quo la data del reclamo che l'utente ha inviato tramite pec il 23.01.2021 e come dies ad quem la data del 31.10.2021 quale ultimo giorno di applicazione del profilo tariffario in contestazione, come si evince dalla fattura n. RE06470773 del 16.11.2021, pari a 282 giorni che determinano, quindi, un indennizzo complessivo di € 705,00= (€ 2,50/pro die x 282).

Per quanto riguarda la richiesta sub iii) si rileva quanto segue: seppur l'utente affermi di aver reclamato, tramite call center, già in data 16.12.2020, si ritiene che la segnalazione telefonica non possa avere, per sua stessa natura, alcun riscontro oggettivo ed in quanto tale, non risulti verificabile in sede istruttoria, di tal che si ritiene che il primo reclamo che si possa considerare tale, sia quello che l'utente ha inoltrato, tramite pec, in data 23.01.2021.

La risposta che Tim avrebbe fornito, in data 25.03.2021 al predetto reclamo risulta purtroppo per nulla conferente alla precisa richiesta formulata dal ricorrente di avere copia del contratto, oltre ad essere sprovvista della ricevuta di consegna che ne possa attestare l'effettiva conoscibilità da parte dell'utente. Secondo quanto prevedono le linee guida in materia di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche approvate con delibera n. 276/13/CONS l'indennizzo per mancata risposta al reclamo dovrà essere calcolato a partire dalla scadenza del termine stabilito dal contratto o dalla Carta dei servizi che nel caso di Tim prevede un termine di 30 giorni al massimo e fino al ricevimento di un'adeguata risposta dell'operatore.

Nel caso in cui tale risposta non si sia mai giunta all'utente, si dovrà fare riferimento alla prima occasione in cui quest'ultimo abbia comunque avuto la possibilità di interloquire con l'operatore, che nel caso specifico, ha coinciso con l'udienza di conciliazione del 22.06.2021 alla quale TIM ha partecipato.

Quindi il gestore è tenuto a corrispondere l'indennizzo di cui all'art. 12, del Regolamento indennizzi, per un importo pari a € 300,00= calcolati nella misura di € 2,50 al giorno per 120 giorni, a partire dal 22.02.2021 (30° giorno successivo al reclamo del 23.01.2021) al 22.06.2021 (data dell'udienza di conciliazione).

Per quanto riguarda la richiesta sub iv) si ritiene equo riconoscere un importo di € 100,00= a titolo di spese di procedura.

Considerato che i competenti uffici hanno provveduto a svolgere l'istruttoria e a formulare le relative proposte, altresì illustrando il contenuto dell'allegato alla presente deliberazione;

All'unanimità dei voti espressi a scrutinio palese

DELIBERA

per le motivazioni espresse in premessa e che qui si intendono integralmente riportate:

1. Di accogliere parzialmente l'istanza di [REDACTED] nei confronti di TIM s.p.a. TIM è tenuta: a corrispondere, entro sessanta giorni dalla notifica del presente provvedimento, l'importo di € 705,00= a titolo di indennizzo per l'attivazione di profili tariffari non richiesti; a corrispondere, entro sessanta giorni dalla notifica del presente provvedimento, l'importo di € 300,00= a titolo di indennizzo per la mancata risposta al reclamo; a corrispondere, entro sessanta giorni dalla notifica del presente provvedimento, l'importo di € 100,00= a titolo di spese di procedura;
2. Il presente provvedimento costituisce un ordine ai sensi e per gli effetti dell'articolo 98, comma 11, del d.lgs. 1° agosto 2003, n. 259.
3. È fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito.

Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente delibera è notificata alle parti e pubblicata sul sito *web* dell'Autorità.

Il Dirigente

F.to Dott. Maurizio Santone

Il Presidente

F.to Avv. Marco Mazzoni Nicoletti

Il verbalizzante

F.to Arianna Barocco